

ALLEGATO A)

Capitolato d'oneri per l'affidamento a terzi della gestione associata del Servizio di Informazione ed Accoglienza Turistica (I.A.T.) per i Comuni di Casalecchio di Reno, Monte San Pietro, Valsamoggia e Zola Predosa.

Art 1

Oggetto

L'appalto, ha per oggetto l'affidamento del Servizio di Informazione e Accoglienza Turistica che comprende l'assistenza ai turisti e l'informazione a carattere locale di cui all'art. 4 comma 1 lettera a) della L.R. 7/1998 nel testo vigente, avente ad oggetto "*Organizzazione turistica regionale - Interventi per la promozione e commercializzazione turistica - Abrogazione della legge regionale 5 dicembre 1996, n. 47, della legge regionale 20 maggio 1994, n. 22, della legge regionale 25 ottobre 1993, n. 35 e parziale abrogazione della L.R. 9 agosto 1993, n. 28*", le attività di raccolta e di gestione dei reclami, le presenze turistiche e quanto espressamente indicato nella deliberazione della Giunta Regionale 956 del 20 giugno 2005 avente ad oggetto "Definizione standard minimi e degli standard di qualità dei servizi di accoglienza ed informazione turistica - attuazione art.14 l.r. 7/98 e art.21 l.r.7/03".

Per lo svolgimento del Servizio il Comune di Zola Predosa, quale Comune Capofila, metterà a disposizione senza oneri per il soggetto aggiudicatario, per il periodo di durata dell'appalto le sale situate al piano terra di Villa Edvige Garagnani Via Masini, 11.

Art 2

Durata dell'appalto

L'appalto avrà durata pari a quattro anni, con eventuale proroga per mesi sei per espletamento procedure di gara.

Art. 3

Caratteristiche del servizio da svolgere

L'aggiudicataria s'impegna a svolgere il servizio di Informazione e Accoglienza turistica nel rispetto delle norme e dei principi stabiliti dalla normativa statale e regionale di riferimento ed in conformità alle disposizioni di carattere generale indicate nella deliberazione di Giunta della Regione Emilia-Romagna n.956/2005, in particolare l' allegato A "Disposizioni attuative per la gestione dei servizi d'informazione e accoglienza turistica" e allegato C "Schema riassuntivo degli standard di qualità dei servizi di Informazione e Accoglienza Turistica" nonché di tutte le disposizioni contenute nel presente capitolato.

L' apertura al pubblico dovrà essere pari almeno a 6 ore giornaliere tutti i giorni e almeno 3 ore come apertura domenicale, nel periodo di massima affluenza e con due operatori nei periodi di massima affluenza

Nella gestione del servizio I.A.T. ***l'aggiudicataria s'impegna ad uniformarsi ai seguenti principi:***

1. promuovere, incrementare e qualificare lo sviluppo turistico nell'ambito di sua competenza, assicurando la piena imparzialità e neutralità di ogni attività d'informazione;

2. svolgere tutte le funzioni attinenti al turismo che sono d'interesse anche delle organizzazioni locali pubbliche e private;
3. attivare un sistema di controllo (software) che assicuri l'imparzialità del servizio erogato, la massima obiettività, puntualità e snellezza.

Caratteristiche generali del servizio di accoglienza e informazione turistica:

1. attività di front office, back office e call center erogato in maniera imparziale, trasparente e gratuito. L'Ufficio dovrà fornire informazioni dettagliate e precise in merito sia all'offerta turistica dei Comuni aderenti sia, in generale, all'offerta turistica regionale utilizzando il Sistema di Informazione Regionale per il Turista.
2. Le informazioni dovranno riferirsi, in particolar modo, alle seguenti tematiche:
 - ricettività alberghiera ed extralberghiera;
 - ristorazione, gastronomia e prodotti tipici;
 - mobilità e trasporti;
 - percorsi e itinerari di visita;
 - calendari eventi;
 - arte e cultura;
 - sport, divertimento e shopping;
 - informazioni utili, numeri di emergenza, servizi sanitari, orari dei mezzi di trasporto pubblico.

Art. 4

Ubicazione del servizio e dotazioni

Per assicurare la fornitura del Servizio d'Informazione e di Accoglienza Turistica il Comune di Zola Predosa quale Comune capofila, mette a disposizione gratuitamente le sale attualmente esistenti e riconosciute come tali dalla Città Metropolitana, ubicate al piano terra di Villa Edvige Garagnani, di proprietà del Comune di Zola Predosa sita in Via Masini, 11.

L'Ufficio è dotato di arredi, attrezzature (personal computer, stampante, fax, telefono) e del materiale promozionale e informativo necessario a garantire un'adeguata erogazione del servizio. La sede del Servizio è contraddistinta da segnaletica conforme alle disposizioni indicate dalla deliberazione della Giunta Regionale n. 20 giugno 2005 n. 956.

La struttura e la dotazione degli Uffici sono rispondenti a quanto previsto dall'allegato G) alla deliberazione della Giunta Regionale dell'Emilia-Romagna n. 956/2005.

Art. 5

Valore stimato annuo dell'appalto

Il valore annuo stimato per la gestione del Servizio è di complessivi € 35.504,52 al netto, più iva di legge pari al 22%.

Resteranno a carico del Comune tutte le spese relative a:

1. locazione
2. riscaldamento
3. fornitura energia elettrica
4. Pulizia locali
5. manutenzione ordinaria e straordinaria

Saranno invece di competenza del gestore le spese relative a:

1. spese ed oneri relativi al personale
2. assistenza e manutenzione strumenti informatici e attrezzature
3. utenze telefoniche
4. materiale consumo (carta, toner, ecc).

Art. 6

Attività e funzioni da svolgere

L'Ufficio di Informazione ed Accoglienza Turistica dovrà assicurare i seguenti servizi e funzioni di **carattere generale**:

1. Distribuzione gratuita delle informazioni e dei materiali all'utente in loco o con risposta via mail, telefonica, postale, via fax, sulle risorse locali e/o provinciali nonché regionali d'interesse per il turista;
2. Raccolta delle schede reclami per disservizi, relativamente ai servizi turistici e agli altri servizi pubblici fruiti dal turista e invio all'ente competente, utilizzando l'apposito modello approvato con deliberazione della Giunta Regionale n. 956/2005;
3. Consulenza gratuita al turista per la ricerca di disponibilità ricettiva alberghiera ed extralberghiera;
4. iscrizioni, prenotazioni, verifiche di disponibilità per la partecipazione a eventi, spettacoli o altri eventi organizzati sul territorio;
5. predisposizione di una relazione trimestrale sulle attività svolte per valutarne l'efficacia, segnalare le eventuali criticità e il gradimento riscontrato presso gli utenti;
6. Censimento giornaliero dei contatti utilizzando l'apposito modello approvato con deliberazione della Giunta Regionale n. 956/2005. I contatti dovranno essere riepilogati nell'apposito modello mensile e, a loro volta, in un'unica scheda annuale da inviare al Comune entro il successivo 15 gennaio di ciascun anno di riferimento;
7. Vendita dei prodotti tipici del territorio e/o promozionali, **nessuna altra attività di carattere commerciale potrà essere svolta all'interno dell'ufficio IAT.**

Caratteristiche e linee progettuali specifiche:

1. divulgazione di pacchetti turistici, promozione dell'Incoming sul nostro territorio;
2. vendita dei prodotti tipici, gadget ed altro materiale di interesse turistico dei territori, da svolgersi all'interno della sede dello IAT stesso;
3. aggiornamento del sito internet dello IAT, con inserimento delle informazioni relative ai territori convenzionati, in particolare l'aggiornamento relativo alle attività ricettive di somministrazione, agricole ed in generale di tutte le attività economiche che valorizzano i territori interessati;
4. predisposizione annuale di pacchetti turistici da mettere in sinergia con la l'Area Metropolitana;
5. messa in rete delle informazioni relative alle diverse iniziative dei Comuni aderenti al Servizio associato e dei territori limitrofi, con l'obiettivo di avere un calendario condiviso relativo alle diverse manifestazioni;
6. elaborazione di progetti per l'organizzazione di manifestazioni consolidate;
7. aggiornamento del sito dello IAT relativamente alle diverse attività svolte dai Comuni, anche attraverso la realizzazione di una newsletter almeno settimanale (in uscita il mercoledì);
8. concepire lo IAT anche come luogo di formazione degli operatori delle attività economiche con l'eventuale coinvolgimento delle Associazioni di Categoria;
9. prevedere una forte presenza sul territorio del personale dello IAT per instaurare relazioni con le diverse realtà economiche, culturali ed associative e la predisposizione da parte del soggetto gestore di progetti da consolidare;
10. predisposizione, entro un anno dalla data di aggiudicazione del Servizio, di un sito internet maggiormente fruibile anche da tablet, smartphone ecc. anche in lingua inglese, con immagini che permettano di conoscere e promuovere il territorio;
11. elaborazione di progetti atti ad intercettare i turisti:
 - Attraverso una forte interazione fra cultura e turismo realizzando un percorso che comprenda ville, musei ed eventi;
 - Attraverso un percorso enogastronomico che permetta la conoscenza e la sperimentazione dei prodotti tipici ed il consolidamento di manifestazioni annuali tradizionali;
 - Attraverso iniziative mirate alle famiglie ai bambini soprattutto nel periodo estivo;
 - Attraverso la creazione di filoni tematici, di una rete di percorsi all'interno dei vari territori con un costante monitoraggio delle tendenze turistiche;

12. prevedere, a richiesta degli enti convenzionati, la presenza degli operatori dello IAT all'interno di almeno una delle manifestazioni principali dei Comuni aderenti.

Art. 7

Adempimenti amministrativi obbligatori

L'affidatario del Servizio IAT si impegna ad inviare al Comune di Zola Predosa, quale Comune Capofila, i documenti sotto indicati e/o quelli che saranno richiesti, eventualmente, dalle norme, dai regolamenti e/o dalle disposizioni amministrative che regolano il Servizio di Informazione e Accoglienza turistica. In particolare:

Entro il 31 gennaio di ogni anno:

- La relazione annuale sull'attività svolta, contenente i dati di sintesi previsti nell'allegato F) della deliberazione della Giunta Regionale n. 956/2005;
- Un prospetto riassuntivo sulla situazione dei reclami presentati presso ciascun ufficio nel periodo 1/1 -31/12 dell'anno precedente contenente il numero dei reclami per tipologia e copia delle relative schede;
- Una breve nota sintetica sulle situazioni critiche emerse.

Entro il 30 marzo di ogni anno:

- Scheda tecnico-finanziaria relativa alle spese ed alle modalità di gestione del Servizio da redigere sulla base del Piano Turistico di Promozionale Locale redatto dalla Città Metropolitana di Bologna;
- Relazione sull'attività dell'Ufficio IAT con le indicazioni dei risultati ottenuti e degli obiettivi futuri.

Entro il 30 ottobre di ogni anno;

- Relazione tecnica nella quale siano evidenziati, a consuntivo, gli obiettivi conseguiti e le modalità concrete d'attuazione del progetto nonché la redazione di un questionario da somministrare alle attività ricettive e della somministrazione relativo al gradimento del servizio erogato.
- Pre-rendiconto finanziario relativo alle spese effettivamente sostenute nel corso dell'anno suddivise per tipologia di spesa da redigere sull'apposito modello previsto dalla Città Metropolitana di Bologna;
- L'indicazione degli impegni di spesa da assumere per le iniziative ancora da ultimare nell'anno di riferimento.

Art. 8

Apertura del servizio d'informazione e accoglienza dello IAT

Il servizio d'informazione e accoglienza turistica deve osservare i seguenti orari di apertura:

Orari d'apertura al pubblico:

Lunedì: 14.30 - 18.30

Martedì - Mercoledì - Giovedì e Venerdì: 9.00-13.00 e 14.30-18.30

Sabato: 9.00-13.00

Art. 9

Personale

L'aggiudicataria dovrà mettere a disposizione il personale addetto alla fornitura del servizio di informazione e accoglienza della struttura IAT, secondo quanto riportato nel precedente art. 3 in possesso dei seguenti requisiti:

- diploma di scuola media superiore;
- conoscenza di due lingue straniere oltre all'italiano;
- essere in grado di operare con gli strumenti informatici e telematici di base;
- possedere nozioni essenziali sulle caratteristiche del territorio e sulle sue attrattive turistiche e culturali.

Il personale della struttura IAT a contatto con l'utenza dovrà vestire in modo consono e portare un distintivo di riconoscimento con la segnalazione del nominativo e della funzione svolta.

L'aggiudicataria dovrà garantire la sostituzione anche temporanea di personale per malattia, infortunio, maternità, ferie, ecc. entro due giorni, con personale in possesso dei requisiti previsti.

Art. 10

Verifiche sul lavoro svolto

Il Comune provvederà alla verifica periodica sulla qualità ed efficienza dei servizi erogati nel rispetto delle prescrizioni indicate nel presente capitolato d'oneri.

Il Comune si riserva la più ampia facoltà di controllo e d'ispezione in qualsiasi momento e con qualsiasi mezzo, sull'attività svolta dall'affidatario della gestione del servizio di Informazione e Accoglienza Turistica. A tal fine potrà prendere visione dei registri e dei documenti utili, nonché ispezionare, tramite un proprio funzionario o propri incaricati, i luoghi ove verrà svolta l'attività.

Al fine di facilitare il controllo, l'affidatario dovrà fornire al Comune tutte le informazioni atte a verificare il corretto svolgimento del servizio di Informazione e Accoglienza Turistica.

Art. 11

Responsabilità

Qualora dall'esecuzione del servizio o per cause ad esso legate dovessero verificarsi danni a persone, siano essi dipendenti o terzi, o a cose di proprietà del Comune di Zola Predosa o qualsiasi altra cosa di proprietà di terzi, l'affidatario si obbliga all'integrale risarcimento dei danni verificatisi. La ditta affidataria dovrà stipulare idonea copertura assicurativa con Primaria Compagnia di Assicurazione per la RCT/RCO per eventuali danni arrecati a terzi nell'ambito dell'attività svolta includendo i danni subiti dalle cose.

Art. 12

Obblighi nei confronti del personale dipendente

La ditta aggiudicataria si obbliga nei confronti dei lavoratori dipendenti o incaricati all'esecuzione del presente contratto e, se cooperative, nei confronti dei soci, ad osservare integralmente il trattamento economico e normativo stabilito dai contratti collettivi nazionale e territoriale in vigore per il settore e per la zona nella quale si eseguono le prestazioni nei confronti dei propri dipendenti e, inoltre, è tenuto all'osservanza delle disposizioni in materia previdenziale, assicurativa e antinfortunistica; l'appaltatore, prima dell'inizio dell'esecuzione dell'appalto dovrà consegnare al Committente il piano di valutazione dei rischi ex d.lgs 81/08. La Ditta aggiudicataria è esclusiva responsabile dell'osservanza di tutti gli obblighi previsti dalle disposizioni e prescrizioni dei contratti collettivi di lavoro, delle leggi e dei regolamenti vigenti sulla tutela, protezione, assicurazione, previdenza, assistenza e sicurezza fisica previste per i dipendenti.

Art. 13

Pagamenti

I pagamenti del compenso dovuto per la regolare esecuzione del servizio avverrà in quattro rate trimestrali e saranno disposti dal Comune allo scadere del periodo con pagamento da effettuarsi nel modo e termini di legge.

I crediti dell'appaltatore nei confronti dell'Ente, non potranno essere ceduti in alcun modo a terzi.

Art. 14

Cauzione definitiva

A garanzia dell'esatto adempimento di tutti gli obblighi contrattuali, nonché del risarcimento dei danni, del rimborso delle spese che il Comune dovesse eventualmente sostenere a causa di inadempimento o cattiva esecuzione della fornitura, la Ditta aggiudicataria sarà tenuta a costituire una cauzione definitiva nella misura del 10% (dieci per cento) dell'importo contrattuale complessivo, da effettuarsi nei modi e nelle forme previste dall'art. 113 del D.lgs. 163/2006;

Art. 15

Penalità

Qualora le attività e gli obblighi di gestione del servizio IAT indicati nel presente capitolato non vengano rispettati, per motivi dovuti unicamente all'appaltatore, verrà applicata una penale pari a 250 Euro, per ogni giorno di disfunzione.

Deve considerarsi ritardo anche l'ipotesi di servizi resi in modo parzialmente difforme rispetto alle prescrizioni del presente capitolato. In tal caso le penali continueranno ad essere applicate fino a quando i servizi non verranno resi in modo effettivamente conforme alle disposizioni del presente capitolato.

Gli eventuali inadempimenti contrattuali che daranno luogo all'applicazione delle penali di cui ai precedenti punti, verranno contestati tramite PEC, all'aggiudicatario, il quale dovrà comunicare in ogni caso le proprie controdeduzioni al Comune di Zola Predosa nel termine massimo di 5 giorni dal ricevimento della contestazione sempre tramite PEC.

Qualora dette controdeduzioni non siano accoglibili a giudizio del Comune, ovvero non vi sia stata risposta o la stessa non sia giunta nel termine indicato, saranno applicate all'aggiudicatario le penali come sopra indicato a decorrere dall'inizio dell'inadempimento.

L'ammontare delle penalità verrà decurtato dal pagamento del compenso dovuto. Mancando i crediti o essendo insufficienti, l'ammontare delle penalità verrà addebitato sulla cauzione.

L'applicazione delle predette penali non preclude il diritto dell'Amministrazione a richiedere il risarcimento degli eventuali maggiori danni.

Il pagamento delle penali non esonera in nessun caso il fornitore dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della medesima penale.

Art. 16

Risoluzione del contratto

L'Amministrazione si riserva altresì di procedere alla risoluzione del contratto, previa diffida ad adempiere, ai sensi degli artt. 1453 e 1454 c.c. ed all'esecuzione d'ufficio, a spese dell'appaltatore, in caso di mancato adempimento delle prestazioni contrattuali, nel rispetto delle norme vigenti e secondo le condizioni, le modalità, i termini e le prescrizioni contenute nel presente capitolato.

Clausola risolutiva espressa - L'Amministrazione si riserva, altresì, la facoltà di risolvere il contratto ai sensi e per gli effetti dell'art 1456 C.C., a tutto rischio e danno della ditta appaltatrice, nei seguenti casi:

1. grave negligenza o frode nell'esecuzione degli obblighi contrattuali;
2. subappalto non espressamente autorizzato;
3. sospensione o interruzione del servizio da parte dell'appaltatore per motivi non dipendenti da cause di forza maggiore;
4. cessione dell'azienda, cessazione dell'attività, oppure in caso di concordato preventivo, di fallimento a carico della ditta aggiudicataria.

La risoluzione del contratto fa sorgere a favore dell'Amministrazione il diritto di affidare l'esecuzione del servizio all'impresa che segue immediatamente in graduatoria. La risoluzione anticipata del contratto comporterà l'incameramento della cauzione, l'applicazione delle penalità previste ed il risarcimento dei danni conseguenti, ivi compresi i maggiori costi che l'Amministrazione dovrà sostenere per far eseguire il servizio da un'altra ditta.

Art. 17

Cessione del contratto e sub appalto

Il presente contratto non può essere ceduto a pena di nullità, non è ammesso il sub appalto.

Art. 18

Spese contrattuali

Tutte le spese inerenti e conseguenti la stipulazione del contratto sono a carico della Ditta aggiudicataria.

Art. 19

Foro competente e controversie

Il foro di Bologna è competente alla risoluzione di qualsiasi controversia dovesse insorgere tra le parti in relazione all'interpretazione ed esecuzione del contratto.

F.to Il Responsabile del Servizio Suap/Turismo
Dr. Gabriele Passerini